DINERO

EL DEBER
SANTA CRUZ, BOLIVIA
MARTES 15 DE AGOSTO DE 2023

SUPLEMENTO
DE ECONOMÍA
Y NEGOCIOS

HAY SIETE MILLONES DE PLÁSTICOS EN BOLIVIA

Uso de tarjetas genera un negocio de $us 2.344 millones

Las transacciones con plástico o servicio electrónico tuvieron un alza del 14% con respecto a 2021 cuando se facturó $us 2.140 millones. La ASFI determina el valor de las comisiones por los pagos eletrónicos **PÁGS. 4-5**

HITO EN EL RETAIL

MULTICENTER CRECE

De la mano de la familia Postey, Multicenter lidera el mercado de retail en Bolivia desde hace 32 años. Recientemente adquirió la cadena Home Center Fácil de La Paz y Cochabamba. **PÁGS. 6 y 7**

ENTREVISTA

René Segovia

"Se debe buscar alternativas al gas natural"

El presidente de la Federación de Empresarios Privados de Tarija considera que urge una cumbre sectorial para definir el futuro de Tarija **PÁG. 3**

Alimentos: principal sector a industrializar

De las 130 plantas que planea implementar el Gobierno, 12 tienen incidencia directa en la seguridad alimentaria. **PÁG. 8**

Recursos. Emapa administrará las plantas industrializadas

CLAVES

↓ 7,48	↓ 1,38	↓ 8,70	↓ 0,94	↓ 2.77	↓ 496,77
EURO EN BS	REAL EMN BS	LIBRA EN BS	YUAN EN BS	GAS MILLAR DE BTU	SOYA EN EL MERCADO DE CHICAGO

14/8/2023
Fuentes: BCB, Anapo y concentra.co

IDAS Y VENIDAS

Komatsu Cummins con nueva vicepresidente en Latam
Grupo Komatsu Cummins designó a Veronika Holtz como vicepresidenta y chief finance officer (CFO, por sus siglas en inglés) para Latinoamérica, posicionando a la ingeniera comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile como la primera mujer en asumir dicho rol dentro de la organización.

Cambios en Equifax de Perú, designa a nuevo Country Director
La compañía global de datos y dueña de la base crediticia Infocorp, presenta a su nuevo Country Director en Perú, Eduardo Bayer. Bayer forma parte de la familia Equifax desde hace más de dos años y se desempeñó como Regional Manager Canales B2B para Perú y Chile.

DE 40

"Es difícil ser emprendedor, por eso quiero darles recomendaciones de mi propia travesía, para que tomen decisiones más informadas y enfrentar retos con confianza"

GABY MUÑOZ
CEO TAXIA LIFE

PUNTO DE VISTA

Transar con yuanes: una dolorosa verdad

JAIME DUNN DE ÁVILA
EXPERTO EN TITULARIZACIÓN

Me llamó la atención el anuncio del Gobierno sobre la posibilidad de hacer transacciones en yuanes en Bolivia a través de un banco estatal. Ante la noticia, solicité que los comerciantes pioneros en la yuanización de Bolivia se pusieran en contacto conmigo para compartir su experiencia histórica.

Algunos no pueden obtener yuanes en billetes físicos y que esperan que estén disponibles "en unas semanitas". Un importador hizo la transferencia, tras ocho intentos por problemas con los bancos intermediarios, quienes no podían ejecutar la orden por "errores y omisiones de origen".

Otro logró transferir, con un costo adicional del 10% en comisiones y usó dólares para adquirirlos. Hace dos semanas, otro utilizó bolivianos, sospecha que se compraron dólares y luego se cambiaron a yuanes, que aún no han llegado a Hong Kong.

Un empresario me confiesa que no pudo transferir los benditos yuanes y apenas recuperó su dinero. Ahora debe $us 40.000 en comisiones bancarias, penalidades impuestas por el exportador chino y costos de comunicación entre los bancos corresponsales. En Bolivia ya se anuncia que el país lidera junto a China y Rusia el desmantelamiento de la hegemonía del dólar americano.

Lo cierto es que las supuestas transacciones han sido muy dolorosas de ejecutar, denotando un alto de desconocimiento sobre cómo funciona el sistema de pagos y el mercado de divisas chinas.

Existen dos tipos de yuanes (o renminbi, como se les llama oficialmente): el yuan onshore (CNY) que se usa dentro de China, y el yuan offshore (CNH) que se utiliza para el comercio exterior. Ambos tienen su propio tipo de cambio y están bajo un estricto control del Banco Popular de China. Solo el yuan offshore se negocia en los mercados internacionales, mientras que el yuan onshore está sometido a una tasa que fluctúa en un margen establecido por el Gobierno (hoy en día, el 2%).

China tiene restricciones y controles sobre los flujos de capitales transfronterizos, para evitar una fuga masiva de capitales y reducir la volatilidad del tipo de cambio, como ocurrió a finales de 2015, cuando sus ciudadanos y los inversores extranjeros sacaron más de $us 990.000 millones de China, tanto de forma legal como ilegal, debido a la desaceleración del país. Desde 2007, existe un límite de transferencias al exterior de máximo $us 50.000 al año por ciudadano chino. Aunque China ha hecho esfuerzos para internacionalizar el yuan, el dólar americano sigue siendo la moneda de preferencia en el 90% del comercio mundial, mientras que el yuan representa solo el 7%. Las transacciones globales en yuanes son apenas del 2%, mientras que el resto se realiza en dólares y euros principalmente.

ENTRE NOS

1 Buenas noticias. Se sabe que iconekta, la startup legal que nació en Santa Cruz, toma su vuelo propio y el reconocimiento que implica que esté entre las legaltech finalistas del "Lswit Legal Tech Competition - Latinoamérica 2023". Así, Bolivia sigue avanzando en la tecnología y los nuevos emprendimientos.

2 ¿Qué se traen entre manos? Los tres fundadores de la app Yaigo, que luego fue vendida a la multinacional Yummy renunciaron en la misma semana. ¿Qué se traen los nuevos genios bolivianos? Se conoce que están apostando a las soluciones Medicinet y Vaka...seguro habrá más noticias positivas para el ecosistema digital.

3 Problemas. Las cosas no andan bien en la Fábrica Nacional de Cemento (Fancesa). Se sabe que en la última Junta General de Accionistas a la hora de ver el informe financiero para la distribución de utilidades, los socios verificaron que no existe rédito en la compañía; al contrario, se reportaron pérdidas. La junta determinó realizar gestiones para mejorar la situación financiera. Lo llamativo es que la junta no encontró indicios de responsabilidad, el punto no tuvo tratamiento durante la reunión entre los accionistas de la compañía con capital estatal.

FRENTE A FRENTE

Gobierno observa manejo financiero de Amaszonas y la aerolínea alista proceso contra el Estado. El 8 de agosto, la DGAC retiró la placa a cuatro aeronaves de la compañía aérea por deudas.

ÉDGAR MONTAÑO
MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS

"Amaszonas está manejando y sigue manejando de mal manera el tema de sus finanzas y obviamente quiere incluir en sus temas privados al Estado Plurinacional de Bolivia. Es un lío financiero entre privados".

MAURICIO SOUZA
DIRECTOR EJECUTIVO DE AMASZONAS

"¿Dónde está la ley? Nosotros trabajamos y generamos inversiones dentro del país. Cuando el ministro habla que no hubo inversiones, nosotros enviamos a un banco boliviano $us 20 millones".

LA NOTICIA

El Gobierno dice que subirá recursos a Santa Cruz en 0,9%
A escala nacional, el Ministerio de Economía dijo que el próximo año los municipios recibirán adicionalmente Bs 420 millones; las universidades, Bs 161 millones; y las nueve gobernaciones, hasta Bs 300 millones más.

STAFF

Director General
Pedro Rivero Jordán

Director Periodístico Corporativo
Juan Carlos Rivero J.

Jefa de Redacción
Mónica Salvatierra

Jefe de Información
Roberto Dotti

Editora de Dinero
Carla Paz Vargas

Editor de Fotografía
Ricardo Montero

Diseño Editorial
Óscar Parada

Periodistas
Fernando Rojas
Juan Carlos Salinas
Mauricio Vasquez
Ernesto Estremadoiro

Central: Av. El Trompillo 2º Anillo Nº 1144 | Piloto 353 8000 | Fax: redacción 353 6637 | Publicidad 353 9053 | Gerencia 353 9353
Sucursal 1: C/Suárez Arana Nº. 264 | 336 0555
Sucursal 2: C/ Independencia Nº. 135 | 333 0992
Agencia La Paz: 236 0111 | 237 8576 | 237 3810 |
E-mail: carla.paz@grupoeldeber.com

NUESTRA WEB

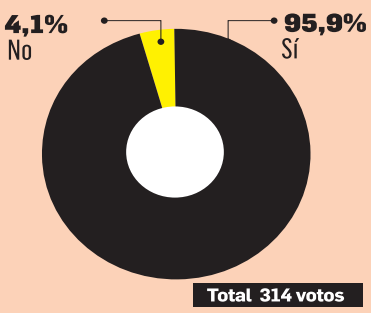
Acceda a la información más completa y actualizada

eldeber.com.bo

La más leída. YPFB informa descubrimiento de un nuevo campo en el área de Okinawa

El presidente de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB), Armin Dorgathen, confirmó que tras las operaciones en el pozo Remanso-X1, se puede indicar al pozo como descubridor de un nuevo campo en el área de Okinawa. Estiman, 7 trillones de pies cúbicos de gas y 52 millones de barriles de líquidos.

Encuesta. ¿Considera que las sanciones por el robo de ganado deben ser más firmes?



Multimedia. Población: El 60% es clase media y percibe de Bs 903 a 4.515 al mes

El 60,1% de la población boliviana ya es de clase media, destacó el Gobierno, que pone en esta categoría a las personas con ingresos laborales y no laborales de entre Bs 903 y 4.515 en el área urbana y de entre Bs 638 y 3.190 en zonas rurales. Analistas cuestionan esos rangos y la forma de medirlos.

ENCUESTA

¿Cree que Bolivia se convertirá en un país importador de gas natural?

Vote en eldeber.com.bo, Facebook y Twitter

Situación. Ante el declive de los hidrocarburos, el sector empresarial tarijeño considera que es vital diversificar la producción con valor agregado e incursionar en la prestación de servicios

René Segovia

"Tarija debe apuntar a la agroindustria y al turismo"

DAVID MAYGUA
mayguavidaurre@gmail.com

DAVID MAYGUA

El sector empresarial de Tarija busca otra dinámica de trabajo con la nueva directiva que fue electa a comienzos de julio y después posesionada el 20 de ese mes.

René Segovia, ingeniero civil de profesión, asumió el mandato en la Federación de Empresarios Privados por el periodo 2023-2025, con la convicción de generar un plan estratégico para encarar una verdadera reactivación económica.

Con ese reto, Segovia planea organizar una Cumbre Departamental para definir una sola agenda.

El empresario considera que se debe apostar a la agroindustria y el turismo como pilares del nuevo plan de desarrollo para dejar la dependencia del modelo económico basado en los hidrocarburos.

— ¿Cómo surgió la iniciativa de postularse a la presidencia de la Federación de Empresarios Privados de Tarija?

Surge a través de una invitación que me hacen los presidentes de cuatro cámaras empresariales de las cinco que forman parte de la Federación de Empresarios Privados de Tarija (FEPT).

— ¿Cuáles son los desafíos de la nueva directiva para beneficiar al sector?

Unificar esfuerzos entre los diferentes sectores empresariales para convocar a una Cumbre Departamental a objeto de trazar un plan estratégico, que nos permita reactivar nuestra economía.

— ¿Hay una fecha definida para la Cumbre Departamental?

No está definida la fecha porque lo que estamos haciendo son reuniones con las cámaras que componen la Federación de Empresarios Privados e instituciones estatales, con el objeto de escuchar sus inquietudes y necesidades para generar una sola agenda.

— ¿Es decir buscan una coordinación con los afiliados y las entidades subnacionales?

Queremos coordinar con todas las instituciones públicas y privadas. Organizar una cumbre sin tener consenso pensamos que no va a tener el éxito que esperamos y lo que buscamos es que en este evento se pueda planificar el desarrollo que necesita el departamento de Tarija.

> "Se debe escuchar, sus necesidades e inquietudes, a las cámaras que forman parte de la Federación"

— ¿Cómo está la situación del sector empresarial en Tarija?

La situación del sector es la más crítica del país, considerando que tenemos un Producto Interno Bruto (PIB) negativo en los últimos ocho años que deriva en la falta de trabajo y el alto desempleo, ocasionando la migración de empresas y de los profesionales jóvenes en busca de trabajo.

Esto se debe principalmente a la poca inversión pública y privada. El sector público por la caída en la exportación de gas natural y la poca inversión privada, principalmente debido al contrabando, ya que el Gobierno no garantiza el trato equitativo entre Estado y el sector empresarial.

— ¿El sector tiene una propuesta para salir de esta realidad?

La propuesta es una cumbre departamental que trace un plan de desarrollo a seguir entre todos los involucrados en el desarrollo departamental, como ser gobierno departamental y provinciales, representantes regionales del gobierno central, alcaldías, universidades, Federación de Profesionales Central Obrera y cámaras empresariales que forman parte de la Federación de Empresarios Privados.

— ¿La dependencia de la economía rentista (hidrocarburos) ayudó o perjudicó al desarrollo de Tarija?

Pensamos que los ingresos del gas natural destinados a la inversión pública ayudan al desarrollo. Sin embargo, estos recursos económicos no fueron aprovechados adecuadamente para un desarrollo sustentable.

— ¿Tarija es una tierra de oportunidades para la agroindustria y el turismo?

Pensamos que existe oportunidad de desarrollar la industria con una buena vinculación vial, considerando nuestra ubicación estratégica en el país y la cercanía con los países vecinos.

El turismo también nos brinda mayor oportunidad debido a las características de nuestro clima y la amabilidad de nuestra gente. Le reitero, Tarija es una tierra de oportunidades para la industria y el turismo, y es primordial aprovechar el potencial turístico mediante una buena vinculación vial, considerando su ubicación estratégica en el país y la cercanía con países vecinos.

— ¿Por qué se apuesta a ambos sectores como alternativas económicas?

Tarija debe apuntar a la industrialización, nosotros como tarijeños vemos que la agroindustria y el turismo son sectores fundamentales, hay que apuntar a ambas áreas para seguir adelante porque sabemos que los ingresos por el gas natural cada vez son menos y tenemos que prepararnos para el futuro. Ese es el objetivo a cumplir.

> "La situación del sector empresarial tarijeño es la más crítica del país considerando que tiene un PIB negativo"

PERFIL

René Segovia Fernández se graduó como ingeniero civil de la Universidad Tomás Frías de Potosí en 1993. Tiene un Máster en Ingeniería Vial. Fue presidente de la Cámara Departamental de la Construcción de Tarija en 2001-2003; primer vicepresidente de la FEPT en 2003-2004 y presidente de la Cámara Junior JCI "Gastón Castellanos" en 1998 -1999. Estuvo vinculado en el directorio de la Fábrica de Aceites "Itika" de Villamontes, PIL Gran Chaco y al Club de Leones "Moto Méndez".

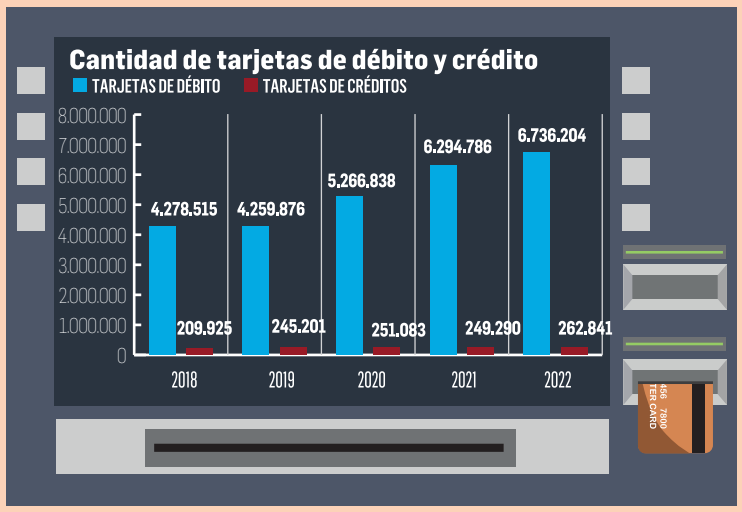
INFORME CENTRAL

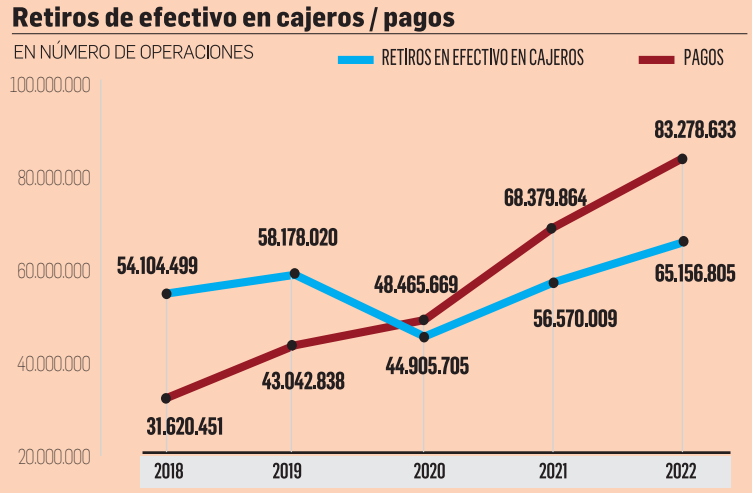
Escenario. Las transacciones con plástico o servicio electrónico tuvieron un alza del 14% respecto a 2021 cuando se facturó $us 2.140 millones. La ASFI determina el valor de las comisiones por el pago no en efectivo

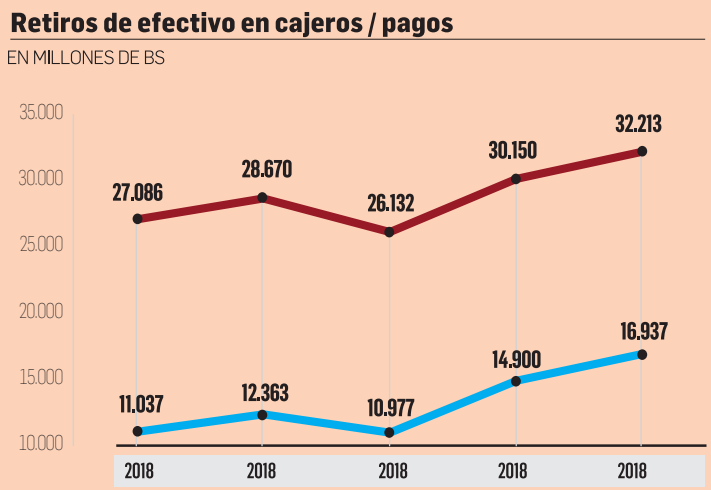
Siete millones de tarjetas generan un negocio por $us 2.344 millones

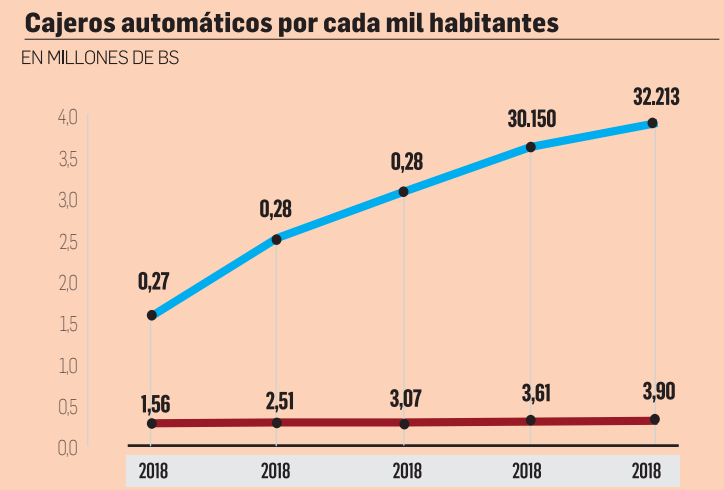
JUAN CARLOS SALINAS CORTEZ
juancarlos.salinas@grupoeldeber.com

ESCENARIO DEL USO DE LAS TARJETAS EN BOLIVIA









FUENTE: ATC LINKSER / BCB

INFOGRAFÍA: MARY LUZ SORUCO A.

En 2022, las transacciones con plástico (tarjetas de debito y crédito) y servicio electrónico generaron unos $us 2.344 millones (Bs 16.937 millones), un 14% más que lo que se facturó en 2021, cuando se llegó a los $us 2.140 millones (Bs 14.900 millones).

El comportamiento del negocio comercial del pago-cobro no en efectivo en 2018 se ubicó en $us 1.587 millones (Bs 11.037 millones), en 2019 la cifra subió a $us 1.776 millones (Bs 12.363 millones), para bajar en 2020, producto de la pandemia, a $us 1.577 millones (Bs 10.977 millones). Después repuntó en 2021 y 2022, según datos de ATC Red Enlace y Linkser que fueron elaborados por el Banco Central de Bolivia (BCB) y Entidades de Intermediación Financiera (EIF).

Walter Morales, exdirector del BCB, sostuvo que el desempeño de este sistema de pago o consumo en el país se encuentra en franco crecimiento a la luz de las cifras, y que su adopción ha sido acelerada básicamente por la pandemia para vincular comercios, entidades financieras y clientes. "Del mismo modo, el uso de los códigos QR ha logrado incorporar a más personas a la inclusión financiera, cuya tecnología se ha popularizado con las transacciones en compras rutinarias, desde pagos lujosos hasta mercados populares, lo cual deja cada vez menos uso del efectivo", precisó Morales

Guido Huáscar Balcazar, gerente general de Red Enlace, una de las empresas de servicios financieros que administra la red de pagos electrónicos en Bolivia, detalló que la empresa emitió 122.000 tarjetas de crédito y 3,3 millones de débito, y que la distribución de las mismas en 2022 fue así: un 38%, en Santa Cruz; un 33%, en La Paz; un 19%, en Cochabamba y un 10%, en el resto del país.

Balcázar sostuvo que, en cuanto a las transacciones realizadas, Red Enlace registró que en 2022 fueron $us 862 millones (Bs 5.993 millones) y a junio de 2023 el monto se ubicó en $us 474,7 millones (Bs 3.304 millones) y agregó que "el crecimiento monetario del uso de tarjetas, en los últimos cinco años fue del 15,7% en promedio, aproximadamente".

Y puntualizó que el uso fue del 86,9% en el pago con tarjetas físicas por compra de productos o uso de servicios, a escala nacional; mientras que las transacciones online fueron de un 13,1%. En tanto que, a junio de 2023, el porcentaje de transacciones con tarjetas fue de un 87,4% y un 12,6% de forma online o electrónica. Según Balcazar, este sistema de pago ya ocupa un 20% en los centros comerciales.

Sobre el tema, Jaime Dunn, economista financiero, indicó que Bolivia tiene básicamente tres tipos de instrumentos electrónicos de pagos regulados: órdenes de transferencia, tarjetas y billeteras móviles.

> La instalación de cajeros automáticos impulsa el uso de las tarjetas

"Aunque los datos en Bolivia son alentadores, en otros países de la región hay más opciones de pago electrónico, como en Brasil, Chile y Colombia, que ofrecen servicios como PayPal, Mercado Pago y PayU. Internacionalmente estamos todavía cortos", señaló Dunn.

Remarcó que, sin bien en el país hay un número importante de tarjetas de débito y crédito, no todas se usan para compras en línea, pues "Bolivia tiene una de las tasas más bajas de uso de tarjetas para compras en línea, solo entre el 5% y el 8% de los compradores en línea usan este método. Los países que más usan tarjetas para compras en línea son Brasil, México y Colombia, con entre el 70% y el 80% de los compradores en línea que usan tarjetas", indicó Dunn.

Ventajas del no pago en efectivo

Para Morales, entre las principales ventajas que brinda el pago con tarjeta o de forma electrónica es la mayor rapidez, "dado que permiten la generación de nuevos negocios a través del comercio electrónico, amplían la cobertura geográfica de los servicios financieros y permiten un mayor acceso de la población a estos. Asimismo, cuentan con medidas de seguridad y supervisión. Por ejemplo, la tecnología usada en los códigos QR cumple con normas internacionales de autenticidad y confiabilidad. Además, interactúan entre sí con cualquier cuenta digital alojada en billeteras móviles, así como con todo el sistema financiero", puntualizó el exdirector del BCB.

Mientras que Dunn subrayó las ventajas de usar estos sistemas de pagos: "Con las tarjetas de crédito, puedes pagar más tarde y en cuotas, lo que te da más flexibilidad financiera. Con las tarjetas de débito, puedes controlar mejor tus gastos, ya que solo pagas con el dinero que tienes en tu cuenta".

Precisó que con ambas tarjetas se pueden realizar compras en línea, en comercios físicos o en el extranjero, sin necesidad de llevar efectivo, y es muy seguro. Con ambas tarjetas se puede acceder a beneficios como descuentos, puntos, seguros o devoluciones. "Tienes también acceso a seguros, es decir hay más beneficios al pagar con tarjeta", sostuvo el economista.

Balcazar agregó que es mucho más fácil aproximar una tarjeta de débito o crédito al equipo POS del comercio, que acudir primero a un

cajero automático o entidad financiera a retirar dinero en efectivo. Es más eficiente, porque se evitan los inconvenientes del dinero en efectivo, como ser: la falta de cambio exacto en los comercios, recibir cambio en monedas de poca denominación, el riesgo de recibir billetes falsos o de sufrir un robo.

"Otra de las ventajas es la libertad pues al viajar ya no es necesario llevar moneda extranjera para poder realizar compras. Con las tarjetas de débito o crédito se puede viajar a cualquier país, sin que se limite la cantidad de efectivo en la bolsa. Es más, en caso de requerir efectivo, se puede retirar del cajero automático", afirmó Balcázar.

Según su criterio, las tarjetas de débito y crédito suelen ser más seguras que el dinero en efectivo, puesto que, en caso de extraviarla, es posible reportarla y bloquearla (vía telefónica); con ello, evitar la pérdida de los fondos.

El control de las finanzas personales es otro dato a tomar en cuenta, ya que las tarjetas de débito y crédito, a diferencia del efectivo, permiten llevar un control de los gastos realizados, puesto que cada compra se registra en la cuenta del usuario, como transacción aprobada. Adicionalmente, se cuenta con la entrega de un voucher o comprobante impreso.

"Además, se pueden corroborar los gastos mes con mes, al recibir el estado de cuenta o día a día si se revisa el estado de cuenta vía Internet. La gran ventaja del estado de cuenta de las tarjetas de débito o crédito, es que dicen fecha y lugar de las compras, algo que, con el efectivo, no se puede hacer", hizo notar Balcázar.

Ante la consulta de si el pago en efectivo está perdiendo terreno o aún es determinante en el país, Morales indicó que, tanto los pagos electrónicos como el pago en efectivo, se han incrementado; sin embargo, los primeros lo han hecho en mayor proporción en cuanto al valor en millones de bolivianos (14%), así como, en número de operaciones (22%) en el 2022, con relación al 2021, lo cual, evidentemente refleja la creciente hegemonía de los sistemas de pago electrónicos.

Pero observó que "aún resalta la vigencia del uso del dinero físico. En contraste, en términos de valor promedio por operaciones, ambos ítems han sufrido una caída del 7% en similar periodo. Es decir, si bien se ha masificado el uso de medios electrónicos de pago, evidenciado por el incremento tanto en términos de infraestructura de pagos como indicadores de acceso, también es cierto que la gente ha reducido el valor de sus operaciones y transacciones", analizó Morales.

ASFI y las comisiones

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), precisó que al pagar un producto o servicio con una tarjeta de crédito las comisiones por los servicios básicos relacionados a su uso tienen que ver con el mantenimiento de cuenta, mismas que varían en función del tipo de tarjeta y el monto de la línea de crédito acordada entre la entidad de intermediación financiera con el consumidor financiero.

"En el caso de la banca por internet, el pago de comisiones se relaciona principalmente con la provisión de dispositivos físicos Token y su mantenimiento, mismos que también varían en función de las características de dichos dispositivos", aclararon desde en ente fiscalizador.

"Cabe señalar que, a su vez, en el marco de lo establecido en el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, las Entidades Financieras (EF) tienen la obligación de brindar información oportuna a sus clientes sobre el motivo, detalle y descripción de las comisiones y otros cargos, si existieran.

Asimismo, están obligadas a suministrar información veraz, exacta, precisa, íntegra, clara, oportuna y verificable sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados", detalló la ASFI.

¿Quién determina los valores de cobro de las comisiones?, de acuerdo con el Artículo 60 de la Ley 393 de Servicios Financieros, es atribución de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero establecer las comisiones y los niveles máximos de comisiones, tarifas y otros cargos que las Entidades Financieras podrán cobrar a los consumidores financieros para las operaciones y servicios prestados.

"Es importante señalar que todo cobro realizado por las EF debe enmarcarse en sus tarifarios, los cuales, conforme lo previsto en la normativa vigente, tienen que estar publicados en los respectivos canales de comunicación que mantienen con sus clientes", indicó al ASFI.

Subrayó que los aspectos que regula, en lo referido al pago-cobro con tarjeta, están establecidos en el Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago, en donde se indica que las EF que emitan Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP), tales como tarjetas electrónicas u órdenes electrónicas de transferencias de fondos, están obligadas a informar a sus clientes sobre el motivo, detalle y descripción de las comisiones y otros cargos, si existieran, así como a publicar en lugares visibles, en cada una de sus oficinas centrales, sucursales, agencias y en sus sitios web, los cargos y comisiones por uso del servicio para IEP.

A manera de resumen Morales sostuvo que el monto de comisión depende del banco, la tarjeta y el tipo de transacción y que usualmente, no existen cobros, excepto a algunos comercios o cuando se hacen pagos al exterior.

"Se debe tener cuidado con lo que los bancos le pueden cobrar. Uno también tiene la responsabilidad de manejar sus finanzas personales. Igual si considera que su derechos fueron vulnerados puede recurrir a la ASFI y hacer su reclamo", dijo Morales.

Mientas que, Dunn hizo notar que las comisiones pueden variar según las condiciones de cada banco y cada producto, "por lo que es recomendable consultar con su banco antes de realizar cualquier operación con tarjetas o giros electrónico ya que las comisiones puedes ser muy variables", recomendó el analista económico.

FOTOS: RICARDO MONTERO

Negocios. El pago bajo el sistema QR ya es habitual en los mercados informales de la capital cruceña

Avance. El uso del plástico es una tendencia que va en alza en el país

Variedades que hay en el pago electrónico

En un mundo que avanza a pasos agigantados es necesario adaptarse a las diversas alternativas de pago que buscan los consumidores, para lograr que las posibilidades crezcan, así como los comercios. Estas son algunas de las alternativas más seguras y cómodas para realizar pagos y cobros electrónicos:

Uno de los más conocidos es el cobro con QR. Ahora, los dispositivos POS Smart (NewPOS 9220) tienen la capacidad de generar códigos QR únicos y seguros para posibilitar un pago rápido y cómodo desde la propia aplicación de cada banco.

También se puede optar por los cobros con la billetera Tigo Money. Si el cliente no tiene una cuenta bancaria, ésta es la opción. El desarrollo de esta tecnología y su rápida difusión ha permitido que muchas personas confíen en esta plataforma para realizar sus pagos, como una alternativa confiable y cómoda, desde sus teléfonos móviles.

También se cuenta con la opción EON (Enlázate Online). Es una plataforma que permite procesar cobros por internet a nivel nacional e internacional, recibir pagos en dólares o bolivianos, se cuente o no una página web. Los cobros se pueden realizar a través de redes sociales, WhatsApp, QR, SMS, links de cobro, etc. de manera fácil y segura.

La otra opción es el Cybersource. Es una pasarela de pagos para empresas y emprendimientos digitales que permite procesar cobros en moneda nacional o dólares, añadiendo un carrito de compra a la página web del comercio. Esta alternativa es recomendable para empresas de mayor volumen de transacciones.

Las recomendaciones son realizar estos pagos entidades o negocios debidamente autorizados.

EN DETALLE

Opciones. Las terminales electrónicas de ATC Red Enlace operan mediante línea telefónica, wifi o chip, para cobros con tarjetas de crédito/débito de las marcas Visa, Mastercard y American Express; esta última a elección de cada comercio.

Beneficio. Los comercios afiliados tienen la posibilidad de recibir pagos en moneda nacional (bolivianos) y/o en dólares americanos ($us).

Comercio. Las terminales de ATC Red Enlace cuentan con un sistema de Cierre Automático de transacciones diarias; lo cual genera que el comercio pueda recibir el abono de todas sus transacciones, sin la necesidad de generar el cierre de lotes.

ESPACIO EMPRESARIAL

La empresa tiene proyectado un crecimiento del 40% en los próximos cinco años

Las oficinas centrales de Multicenter se encuentran en el cuarto anillo y Av. Centenario

MULTICENTER, MÁS DE TRES DÉCADAS APOSTANDO POR EL PAÍS

La empresa es pionera en el desarrollo del sector retail del país. Recientemente adquirió la cadena Home Center Fácil de La Paz y Cochabamba, transacción que le permite fortalecer su presencia en esas ciudades

Multicenter lleva liderando y apostando por el mercado de retail en Bolivia desde hace 32 años. Prueba de su sólido desarrollo y crecimiento en los últimos años, la empresa adquirió Home Center Fácil, una transacción que le permite fortalecer su presencia en las ciudades de La Paz y Cochabamba.

"Multicenter se enorgullece de liderar el mercado de retail en Bolivia, siendo la primera empresa a nivel nacional en este tipo de negocio. Desde su fundación en 1991, Multicenter ha sido pionero en el desarrollo del concepto de retail en el país, incluso cuando no existían cadenas de supermercado. Nuestra posición de liderazgo refleja nuestro compromiso continuo con la excelencia y nuestra capacidad para satisfacer las necesidades de los consumidores bolivianos en diversos sectores del mercado de retail", explicó Christoph Postey, Gerente General de Multicenter.

A Postey los acompañan al mando de la empresa sus hijos Stefan (Gerente de Retail), Christian (Gerente de Finanzas) y Michael (Gerente de Operaciones). El resto del equipo ejecutivo de Multicenter está conformado por profesionales altamente capacitados en diferentes áreas de la empresa, como Lila Osinaga (Gerente de Administración), Gabriela Melgar (Gerente de Contabilidad) y Karen Chali (Gerente de Gestión Humana).

La familia Postey es la responsable del éxito de Multicenter, empresa que se ha convertido en sinónimo de retail en el territorio nacional

Multicenter se destaca por brindar a sus clientes una experiencia de compra única y satisfactoria. Su amplia variedad de productos en 27 categorías permite encontrar todo lo que necesitan bajo un mismo techo. Además, su compromiso con el servicio al cliente se refleja en la atención personalizada y de calidad que ofrecemos.

"Nos enorgullece ofrecer productos de alta calidad y brindar un ambiente acogedor en nuestras tiendas, donde toda la familia puede encontrar lo que busca. Siempre buscamos tener en las tiendas productos innovadores y diferentes, para sorprender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. En Multicenter, nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros clientes y crear una experiencia de compra especial y memorable", señala el Gerente General de Multicenter.

La adquisición de la cadena Home Center Fácil de La Paz y Cochabamba por parte de Multicenter se formalizó oficialmente el 15 de mayo de esta gestión. Este proceso de adquisición representa un hito importante en la expansión de la empresa y le permite fortalecer su presencia en estas ciudades clave del país.

Multicenter brinda a sus clientes una experiencia de compra única

La inversión realizada por Multicenter en esta adquisición representa un compromiso significativo y un crecimiento importante para la empresa.

"Estamos entusiasmados por fortalecer nuestra presencia y expandir nuestras operaciones en las ciudades del eje troncal. Estamos comprometidos en llevar nuestros productos y servicios de calidad a un mayor número de clientes en estas áreas clave del país, y esta adquisición nos brinda una oportunidad emocionante para lograrlo", manifestó Postey.

ESPACIO EMPRESARIAL

CHRISTOPH POSTEY

"LA EXPANSIÓN A LA PAZ Y COCHABAMBA TIENE UNA GRAN IMPORTANCIA"

En los últimos años, Multicenter ha demostrado un desarrollo y crecimiento sólidos venciendo varios desafíos, que le ha permitido adquirir recientemente Home Center Fácil en La Paz y Cochabamba

Christoph Postey es Gerente General en Multicenter, empresa referente en el sector retail en Bolivia. La compañía ha demostrado en los últimos años un desarrollo y crecimiento sólidos venciendo varios desafíos, que le ha permitido adquirir recientemente Home Center Fácil en La Paz y Cochabamba.

¿Cómo se produce la adquisición de la cadena Home Center Fácil de La Paz y Cochabamba por parte de Multicenter?

La adquisición de la cadena Home Center Fácil de La Paz y Cochabamba por parte de Multicenter se formalizó oficialmente el 15 de mayo de 2023. Este proceso de adquisición representa un hito importante en nuestra expansión y nos permite fortalecer nuestra presencia en estas ciudades clave del país. Estamos entusiasmados por unir fuerzas y ofrecer una oferta aún más amplia de productos y servicios a nuestros valiosos clientes en La Paz y Cochabamba.

¿Qué representa para Multicenter expandirse a estas dos ciudades?

La expansión de Multicenter a las ciudades del eje troncal tiene una gran importancia estratégica para nuestra empresa. Nos permite ampliar nuestra presencia y llegar a un mayor número de clientes en diferentes regiones del país. Esta expansión nos brinda la oportunidad de diversificar nuestros mercados y reducir los riesgos asociados con la concentración en áreas geográficas específicas.

Estamos entusiasmados por ofrecer nuestros productos y servicios a un público más amplio y fortalecer aún más nuestra marca en el mercado boliviano.

¿Cómo se beneficiarán los clientes de las tiendas de La Paz y Cochabamba con el arribo de Multicenter?

Con la expansión de Multicenter a las ciudades de La Paz y Cochabamba, los clientes de ambas localidades se beneficiarán de una experiencia de compra mejorada. Podrán disfrutar de una mayor variedad de productos y categorías, acceder al servicio de la tarjeta Multicard para comprar en cuotas y aprovechar un comercio electrónico más sólido y conveniente. Además, recibirán un servicio al cliente cálido y personalizado.

Esta expansión nos brinda la oportunidad de llegar a más clientes y brindarles una experiencia de compra excepcional en estas nuevas ubicaciones. Estamos emocionados por fortalecer nuestra presencia en La Paz y Cochabamba y convertirnos en la opción preferida para los clientes de estas ciudades.

¿Qué estrategias aplicarán en estos dos nuevos mercados?

Para hacer crecer y fortalecer nuestra marca en estos dos nuevos mercados, nos centraremos en mostrar la amplia variedad de productos que ofrece Multicenter, resaltando la calidad del servicio y la atención al cliente.

Buscaremos posicionarnos como la tienda líder en el sector de mejoramiento del hogar en estas ciudades, aprovechando la oportunidad de presentar productos novedosos y soluciones innovadoras que satisfagan las necesidades de los clientes en sus hogares. Con estas estrategias, buscamos consolidar nuestra presencia y generar un impacto positivo en estos mercados.

¿Cómo describiría los últimos años de Multicenter?

A pesar de las dificultades experimentadas desde 2019, incluyendo paros y pandemias, Multicenter ha seguido mostrando un sólido desarrollo y crecimiento en los últimos años. La reciente adquisición de Home Center Fácil es un claro ejemplo de nuestra confianza en Bolivia y nuestro compromiso continuo con el país.

¿Cuáles son los hitos más importantes de la empresa?

Todas las etapas en la vida de una empresa son importantes en su momento. Sin embargo, hay tres hitos clave que han dejado una marca significativa en los 32 años de la empresa. El primero fue el crecimiento con la inauguración de una tienda con mayor superficie en la zona norte (avenida Cristo Redentor y cuartoanillo) en febrero de 1998.

El segundo hito importante y el más destacado fue la construcción e inauguración de la tienda y las Oficinas Centrales en el cuarto anillo y avenida Centenario en diciembre de 2015, lo cual consolidó nuestra posición en el mercado. Además, nos enorgullece ser pioneros en el comercio electrónico en Bolivia, al convertirnos en el primer eCommerce sólido en el país. Esta iniciativa fue resultado de varios años de preparación, anticipándonos a la pandemia y brindando a nuestros clientes una experiencia de compra en línea confiable y accesible.

Christoph Postey ha construido una empresa sólida y confiable

> **"Nos centraremos en mostrar la variedad de productos que ofrece Multicenter"**

Plan. El viceministro de Políticas de Industrialización dijo que las plantas serán administradas por la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos y permitirán mantener bajo control posibles procesos inflacionarios

Perfilan 12 proyectos con impacto directo en la seguridad alimentaria de Bolivia

Walter Vásquez
waltervasquez_net@outlook.com

ABI

Situación. La planta de Viacha almacenará 40.000 toneladas de trigo y procesará hasta 6.500 quintales de harina. El Estado cada vez tiene mayor presencia

De las 130 plantas que planea implementar la administración de Luis Arce, 12 tienen incidencia directa en la seguridad alimentaria. El Gobierno afirma que los proyectos de las empresas públicas se articulan con el sector privado, pero este último pide más bien la aprobación de semilla transgénica para la producción de granos.

Según datos del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, los 12 proyectos se encuentran en diferentes fases de implementación en La Paz (5), Beni (2), Santa Cruz (2), Oruro (1), Chuquisaca (1) y Tarija (1) con una inversión de $us 237,5 millones.

Se trata de la planta de acopio, transformación y almacenamiento de granos en Ixiamas y de papa en El Alto, de la procesadora de derivados de almendra y de la planta de almacenamiento y transformación de cereales en Viacha, y de la ampliación de la planta procesadora de lácteos en Achacachi.

También se contempla el centro de confinamiento de ganado en Reyes, el matadero y frigorífico en San Borja, la transformadora de subproductos de soya en San Julián, la planta de almacenamiento de granos en Pailón, la procesadora de granos en Incahuasi, el centro de almacenamiento y transformación de granos en Yacuiba y la ampliación de la planta procesadora de lácteos en Challapata.

Fomento a la producción

El viceministro de Políticas de Industrialización, Luis Siles, informó a medios estatales que a fines de esta gestión se entregarán tres de estas plantas para la seguridad alimentaria: la de Pailón, la de Viacha y la de El Alto.

"Van a ser administradas por la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos (Emapa)", precisó.

Detalló que el silo de Viacha almacenará trigo para la entrega de harina subvencionada a los panificadores y para el mantenimiento del precio del pan en Bs 0,50; la planta de Pailón almacenará también trigo, soya y principalmente maíz para la venta subvencionada de ese insumo estratégico a los sectores avícola, porcino y lechero; y la planta de El Alto fomentará el cultivo del tubérculo.

"Vamos a intervenir en un nuevo mercado. No existe una empresa estatal que regule o fomente la producción de papa. Ahora lo va a hacer Emapa", remarcó Siles.

La autoridad aclaró que en este caso no habrá subvención, pero sí el fomento a la producción a través de un "mercado seguro" en el que se pagará un precio justo.

Este complejo no solo producirá hojuelas, harina y almidón de papa para otras industrias, lo que reducirá el precio de esos insumos en el mercado, si no que aumentará la oferta de este alimento, uno de los que más se consumen en occidente (64 kilos por año) y frenará el contrabando e importación de papa peruana.

Respecto a la provisión de insumos para el sector pecuario, la Confederación Agropecuaria Nacional (Confeagro) sostuvo que "se necesita de forma urgente y decidida es el concurso del Gobierno nacional, autorizando el uso de nuevos eventos de semillas mejoradas en la producción de granos, con el objetivo de garantizar el abastecimiento de estos insumos para la producción de pollo, huevo, cerdo y leche".

Sobre el apoyo al sector privado, el viceministro Siles indicó: "Cuando ponemos empresas estatales, hacemos que éstas se articulen con las empresas privadas".

Para el Gobierno, las empresas públicas son parte fundamental del modelo económico social comunitario productivo, porque contribuyen a la dinamización de la economía, fortalecen el aparato productivo a través de la inversión pública y aportan al desarrollo económico y social del país.

Siles recordó que en los 14 años anteriores este tipo de plantas se implementaban en un tiempo de al menos cinco o más años, mientras que en la actual Gobierno estos proyectos se concretan en un año y medio como máximo.

La política de industrialización con sustitución de importaciones Bolivia "ahorrará cerca de $us 3.000 millones por año" en compras externas, proyectó el 6 de agosto el presidente Arce en su mensaje por el aniversario del Estado boliviano.

ESTRATEGIA

Objetivo. El Gobierno pretende instalar 130 nuevas industrias estatales con una inversión de $us 3.600 millones. El 80% de ellas estará en construcción hasta 2024.

industrialización. Del total, 14 plantas ($us 160 millones) se enfocarán en la industrialización de frutos amazónicos, yuca, peces, frutas, camélidos, almedras, coca, hortalizas y productos del chaco.

Insumos. De los 130 proyectos, 23 plantas fabricarán insumos para la producción, como aceites de palma, macororó y jatropha; grasas recicladas, y otros.

> "No existe una empresa estatal que regule o fomente la producción de papa. Ahora lo hará Emapa"
> **Luis Siles**
> VICEMINISTRO DE POLÍTICAS INDUSTRIALES

> "Nos esforzamos para producir más (...), pero hay problemas que escapan de nuestras manos"
> **Confeagro**
> PRONUNCIAMIENTO

Operativo. Los autos y la mercancía incautada fueron valorados en $us 25.000. En cuanto a los conductores, tres son bolivianos

Aduana chilena detiene vehículos de contrabando que se dirigían a Bolivia

EL DEBER
eldeber@grupoeldeber.com

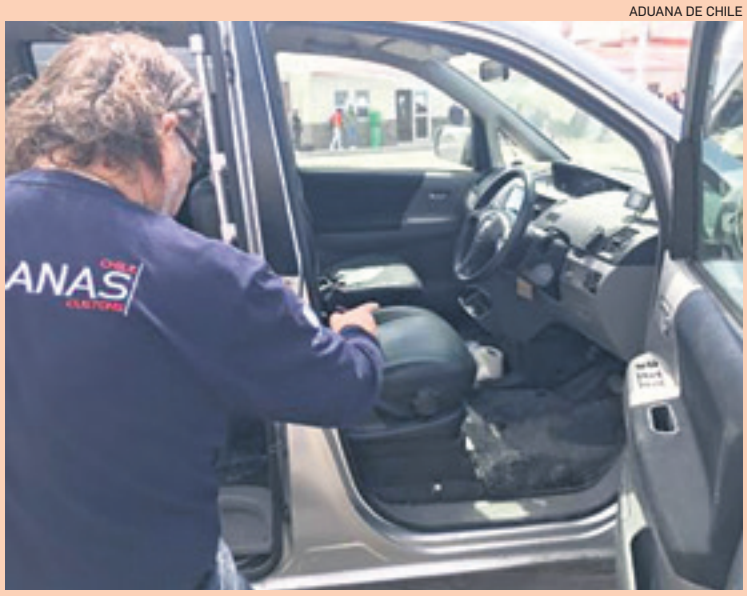
Un detenido, tres choferes reconducidos a Bolivia y cuatro autos incautados fue el resultado de un operativo realizado por el Servicio Nacional de Aduanas de Chile en la población fronteriza de Pisiga Choque. En la oportunidad se hallaron documentos material e ideológicamente falsos sobre procesos de zona franca.

La fiscalización permitió interceptar dos vehículos de la marca Toyota, dos vehículos de la marca Nissan y 25 sacos de zapatos de distintas marcas y modelos. Además, se recopilaron una serie de documentos que supuestamente amparaban la comercialización de los vehículos, pero que en realidad eran falsificaciones documentarias de zona franca, según el portalportuario.cl

El director regional de la Aduana de Iquique, Cristian Molina, explicó que el operativo permitió incautar documentación material e ideológicamente falsa, donde hubo manipulación de numeraciones e incluso la falsificación de timbres del Servicio de Aduanas.

"Debido a ello se informó inmediatamente a la fiscalía de Pozo Almonte y se ordenó la detención de uno de los dueños de los autos, dado que además del contrabando se sumaban otros delitos como la falsificación de instrumento mercantil privado y público", agregó.

ADUANA DE CHILE



Decomiso. Policías chilenos revisan los vehículos incautados en frontera

Los autos y la mercancía incautada fueron valorados en 25.000 dólares y quedaron bajo custodia de Aduanas. En cuanto a los conductores, tres eran de nacionalidad boliviana y habían ingresado irregularmente a Chile, por lo cual fueron entregados a la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) para su control migratorio.

El control de detención del extranjero con documentación de Zona Franca falsificada estará a cargo de la fiscal Daniela Campusano.

> Autoridades chilenas ordenaron la detención de uno de los dueños de los vehículos

Cita diplomática

El ministro de Relaciones Exteriores, Alberto van Klaveren, recibió ayer en audiencia al cónsul general de Bolivia en Santiago, José Pinelo. En el encuentro, abordaron temas de la relación bilateral, sobre todo en los ámbitos migratorios, fronterizos y de seguridad.

En julio se reunieron el subsecretario del Interior de Chile, Manuel Monsalve, con el ministro de Gobierno de Bolivia, Carlos del Castillo. Se suscribió un acta con compromisos para enfrentar los desafíos fronterizos.

EXPERTOS CONFÍAN EN UNA MEJORA

Fusiones y adquisiciones en la región recibirían nuevo impulso en 2024

La ralentización de las economías y los problemas de flujo afectaron los negocios

Cifra. La mitad de los expertos prevé una recuperación

Durante los últimos meses, la ralentización de las economías y los problemas de flujo de capital han entorpecido las fusiones y adquisiciones en América Latina. Sin embargo, a pesar de las caídas que han tenido estas operaciones empresariales, un equipo de expertos apuntaron en un informe elaborado por la consultora española LLYC que el sector empezaría a ver una recuperación en 2024.

En la encuesta participaron 110 profesionales del sector procedentes de España, Brasil, Chile, Argentina, Colombia, Panamá, México y EEUU y expertos, entre ellos, gestores de private equity, banqueros de inversión y abogados. De acuerdo con la investigación, el 50% de los encuestados estima que el sector vería mejores resultados en el último trimestre de este año, mientras que el otro 50% dice que esto solo será posible a inicios de 2024./*americaeconomia.com*

NO SE RECUPERA DEL COVID

Paraguay duplicó su deuda y está en déficit

Los cinco años del gobierno paraguayo de Mario Abdo Benítez se desarrollaron en un contexto, entre 2019 y 2022, de profunda sequía, pandemia por Covid-19 y la guerra Rusia-Ucrania, lo que deja como saldo medidas positivas adoptadas y también negativas.

En este periodo la deuda pública se duplicó, representando actualmente el 35,1% del PIB; el déficit fiscal se disparó en pandemia y la Caja Fiscal es una bomba de tiempo que va a estallar si no se aplican reformas, son algunos de los temas que deja del gobierno saliente.

Para el economista y exministro de Hacienda paraguayo, César Barreto, se avanzó en la reforma tributaria que mejoró la equidad.

También en la aplicación de la ley de emergencia y ampliación de déficit fiscal para enfrentar los shocks utilizando margen de endeudamiento para mitigar efectos económicos./*ABC Paraguay*

Petrobras espera que Novonor venda sus acciones en petroquímica Braskem

Petrobras, como segundo accionista principal de Braskem (posee el 36,1% de su capital), ha reafirmado ayer que está realizando el debido proceso de due diligence (diligencias debidas) sobre la petroquímica para el posible ejercicio de derechos de etiqueta o de preferencia, en caso de que Novonor (la principal accionista de Braskem) venda sus acciones de la empresa.

En un comunicado, Petrobras ha defendido que este proceso se da de acuerdo con las reglas previstas en el acuerdo de accionistas firmado entre Petrobras y Novonor. Además, ha tildado este paso como "necesario" para el análisis y posible ejercicio de los derechos previstos en dicho acuerdo.

Por el momento, ni la dirección ejecutiva ni el consejo de administración de Petrobras han tomado una decisión sobre la desinversión o aumento de participación en Braskem. La compañía se mantiene a la espera de conocer si Novonor estaría dispuesta a vender su participación mayoritaria en Braskem, sobre la que ha recibido varias ofertas.

El pasado 19 de mayo, Petrobras emitió un comunicado en el que informaba que había recibido una carta por parte de Adnoc y Apollo para informarle de su intención de adquirir esta participación mayoritaria. Novonor, que por el momento ha rechazado la compra, afirmó que estaba dispuesta a valorar la oferta./*Europapress*

INTERNET

Análisis. Petrobras no decide aún sobre la desinversión o aumento de fondos

Tendencia. La adopción de un enfoque centrado en el cliente o 'customer centrity' puede permitir que las organizaciones experimenten un crecimiento sostenible

Centrarse en el cliente, la clave para el éxito en el largo plazo

JOHN ORELLANA

Speaker. Elsa María González estuvo en Santa Cruz. Afirma que cada acción de marketing debe tener un propósito de conquista como al enamorar

CARLA PAZ VARGAS
carla.paz@grupoeldeber.com

A diario las empresas se dejan llevar por la búsqueda de una mayor participación en el mercado, un retorno más alto y mejores resultados. Si bien es fundamental que las organizaciones tengan visión de futuro y mentalidad económica, las empresas que se enfocan únicamente en generar ingresos generalmente no logran generar un crecimiento sostenible a largo plazo. Después de todo, solo la búsqueda de beneficios no permite el éxito a largo plazo.

Así surgen nuevas tendencias para mantener el éxito de la empresa en el tiempo. Elsa María González, CEO de Cluster Research, dijo que hoy en día las personas reclaman tres aspectos fundamentales de las marcas: sensibilidad, curiosidad y ética.

Sensibilidad tiene que ver con la orientación al ser antes que al hacer. La curiosidad: resolver (cómo) una inspiración para crear. Y ética; es decir, actuar como inspiración para la sociedad.

En su intervención en EXMA Bolivia 2023, González dijo que desde sus ojos, el marketing es el arte de la conquista, que se construye paso a paso, 'Despacito' como la canción de Luis Fonsi. Entonces, cada acción de marketing debe tener un propósito de conquista. "Conocer a quien queremos enamorar parece obvio cuando pensamos en enamorar a alguien, pero muchas veces lo olvidaste en marketing, y esa es la magia que podemos recibir de la investigación.. ¡Si queremos generar conexiones debemos entender cómo construir relaciones!".

Así, la experta considera que centrarse en el cliente es una forma de hacer negocios que coloca al consumidor en el centro de cada función, decisión y entrega clave. En lugar de centrarse en las ventas, los productos o las campañas, las empresas centradas en el cliente se enfocan en hacer de los clientes su prioridad número uno. Luego, diseñan todo lo demás en torno a esa mentalidad.

La segmentación es clave

El experto en marketing, José Luis Gómez, dice que el 'customer centricitiy' es un modelo estratégico que está pasando del campo teórico al práctico, en algunos casos por decisión estratégica y en otros por la necesidad de reaccionar ante la dinámica de los mercados. Sin embargo, su aplicación no es tan simple en cualquier mercado, y requiere que toda la empresa esté adaptada al cliente, y para que eso sea eficiente, tiene que haber información confiable y selectiva del cliente en el que conviene centrarse.

> Una estrategia centrada en el cliente hace que la empresa perdure en el tiempo y gane más

"En términos coloquiales, hay que llevar la segmentación casi al nivel de una empatía con el cliente. En términos estructurales consiste en elaborar una matriz donde crucen variables que ayuden a visualizar al cliente como eje de las decisiones estratégicas.

Gómez agrega que "no todas las estrategias son buenas para todos los mercados y todos los momentos, pero centrarse en el cliente siempre será una opción acertada, gestionar la relación con ellos basado en emociones es un modelo arriesgado por el nivel de volatilidad de estos tiempos, el público está "sobrestimulado" y mucha veces reacciona con un clic a un estado de estrés que se confunde con emoción favorable.

Sin duda, las empresas que adopten una estrategia centrada en el cliente serán las más rentables y obtendrán mejores resultados, en comparación con aquellas que aún están enfocadas en el producto o incluso en sus procesos, indica Marco Zárate, gerente de Marketing y Comunicación en la industria Itacabamba.

No olvidemos que -explica- sin nuestros clientes, la empresa no tendría razón de existir y abrir sus puertas. Tener una cultura centrada en el cliente significa que la empresa incorpora los puntos de vista de sus clientes externos e internos en sus decisiones, los entiende y conoce sus necesidades, ofrece soluciones a sus problemas, genera acciones concretas y visibles para fidelizarlos.

"Para desarrollar una estrategia centrada en el cliente, es necesario incorporar este concepto en la cultura de la organización, hacerla parte del ser y hacer." Asimismo, afirma que debe formalizarse en las políticas, los procedimientos y contemplarse en todas las iniciativas que desarrolla la empresa.

Incluye entrenar y capacitar al personal para brindar una óptima experiencia al cliente en todo el recorrido y la relación que va desde la publicidad, la atención, la compra, la entrega e incluso el servicio postventa.

El cambio generacional

El experto en marketing, Mariano Cabrera coincide con Gómez en que el 'customer centrity' es una tendencia para poner al cliente en el centro de la planificación, y que se creería que es obvio, pero no es así. Por ejemplo, si una empresa usa botellas y sus clientes se vuelven más cuidadosos del medioambiente, entonces, deberá cambiar a otro tipo de envases.

"Esto se ve mucho por el cambio de generaciones, por ejemplo, que apuestan al fitness, medioambiente y espiritualidad. Entonces, no se trata de brindar buena atención y servicio, sino que es un modelo básico para que las empresas logren perdurar en el tiempo", resalta.

Cabrera dice que cuando el cliente es el centro de tu negocio, eso hace que perdure en el tiempo, y un ejemplo de ello es Betamax y VHS. Betamax tenía la mejor calidad y VHS logró que la gente tenga un cine en su casa.

¿Cómo se puede aplicar? implementando una serie de estrategias, por ejemplo, un RCM para recopilar información del cliente, la relación entre departamentos y a través de sistemas de fidelización.

Mientras que Zeina Chequer, socia de Sugar Bolivia, agrega que los productos son cada vez más parecidos, lejanos y los clientes ya no basan su lealtad de compra en el precio o el producto que vende o en la marca, sino en la experiencia de compra. Es más, según datos de la consultora Walker, el 86% de los consumidores estaría dispuestos a pagar más si reciben una excelente experiencia de cliente, finaliza.

EN DETALLE

Rentables. Las empresas que adoptan un enfoque centrado en el cliente tienden a superar a sus competidores en términos de generación de ingresos y participación de mercado .

Prioridad. Las firmas centradas en el cliente se enfocan en hacer de los clientes su prioridad número uno. Luego, diseñan todo lo demás en torno a esta mentalidad.

Experiencia. No importa si el cliente entra en contacto directo o indirecto con la marca de una empresa: cada aspecto del negocio está diseñado para dar prioridad a las necesidades del cliente.

LA CIFRA

86%

De los consumidores estaría dispuesto a pagar más si recibe una excelente experiencia de cliente

Recursos. El dato corresponde al primer semestre de la presente gestión

En México crece un 11,7% llegada de turistas

EL DEBER
eldeber@grupoeldeber.com

Más de 20,98 millones de turistas internacionales visitaron México en el primer semestre del año, lo que representa un 11,7% más con respecto al mismo período del año anterior y se encuentra solo un 8,9% por debajo de la cifra de 22,62 millones de viajeros internacionales alcanzados en los seis primeros meses de 2019.

Asimismo, según los resultados de la Encuesta de Viajeros Internacionales publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), el ingreso de divisas por concepto de turistas internacionales entre enero y junio de este año fue de $us 4.479 millones. Esta cifra representa un 11,1% más comparado con el primer semestre de 2022.

Además, en comparación con los datos de 2019, se supera en un 21,4% el ingreso de divisas por turismo registrado en ese año, cuando se llegó a los $us 11.930 millones.

Mientras, en lo que se refiere a la vía de ingreso al país, más de 11,2 millones de turistas llegaron a México por vía aérea, un 7,1% más que en 2022. Frente al 2019, cuando llegaron 10,39 millones de visitantes en avión, se ha incrementado la cifra en un 8,2%.

AMÉRICA ECONOMÍA

Economía. El incremento de turistas extranjeros genera buenas expectativas para los diferentes sectores mexicanos

EN DETALLE

Situación. La llegada de turistas vía aérea en el primer semestre fue de más de 11,2 millones; hasta un 7,1% más con respecto al mismo periodo de 2021.

Apuesta. El Gobierno mexicano asegura que el aumento de los turistas es resultado de su política.

El secretario de Turismo del Gobierno de México, Miguel Torruco, ha destacado que estos resultados avalan que la política turística de la actual administración es "acertada", al enfocarse en incrementar la captación de divisas y el gasto per cápita, que es donde se mide la potencialidad turística de una nación.

De acuerdo con las tendencias, desde el Gobierno de México prevén que al cierre de año se cumplirá la expectativa de superar los $us 31.000 millones por concepto de visitantes internacionales.

Cifras que son destacadas por las empresas gastronómicas y hoteleras de México ya que el sector se ha vuelto a reactivar principalmente por los turistas del exterior que tienen un mayor poder adquisitivo que los turistas locales que recorren el país. /AE

Premio a la Calidad de Servicio Transacciones al Exterior 2023

ELITE QUALITY RECOGNITION AWARD

Banco Ganadero recibe reconocimiento otorgado por la entidad financiera J. P. Morgan de Estados Unidos, por superar el 98% requerido en el proceso exitoso de más de 10.000 transacciones enviadas al exterior.

Esta entidad es supervisada por ASFI

www.bg.com.bo

BANCO GANADERO